crossref <enabled>
doi
cross check

The Journal of Academic Social Science Studies

JASSS

International Journal of Social Science
Doi number:http://dx.doi.org/10.9761/JASSS2810
Number: 33 , p. 29-40, Spring I 2015

ROL STRESÖRLERİNİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

A RESEARCH ABOUT THE EFFECT OF ROLE STRESSORS ON BURNOUT

Yrd. Doç. Dr. Sema POLATCI
Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı
Doç. Dr. Kubilay ÖZYER
Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı

Özet

Rol stresörleri bir örgüt içerisinde çalışan insanların stres yaşamalarına neden olan durumlardır. Literatürde rol stresörleri olarak genellikle iki faktör kabul edilmiştir; rol belirsizliği ve rol çatışması. Rol belirsizliği işe yönelik bilgi eksikliğinden kaynaklanırken, rol çatışması kişiden birbiriyle uyumlu olmayan beklentilerin olmasından ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan tükenmişlik ise insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde sıklıkla ortaya çıkan ve kişinin bir tükenme hali yaşadığı durumlardır. Rol belirsizliği veya rol çatışması ile karşı karşıya kalan bir bireyin tükenmişlik halini daha fazla yaşayabileceği varsayımı bu çalışmanın temel problemidir. Bu problemi analiz edebilmek için 218 hemşireden oluşan bir katılımcı grubundan veri toplanmıştır. Elde edilen verilerin analiz edilmesi sonucunda hem rol belirsizliğinin hem rol çatışmasının tükenmişlik sendromu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Rol belirsizliği ve rol çatışmasının tükenmişliğin bazı alt boyutları üzerinde de etkili olduğu, ancak etkinin boyutlar bazında farklılaştığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Rol Stresörleri, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, Tükenmişlik

Abstract

Role stressors are situations that cause stress on experienced people working within an organization. Roles stressors are generally accepted in the literature by two factors; role ambiguity and role conflict. Role ambiguity is caused by a lack of knowledge regarding work and role conflict arises from the fact that the person faces expectations that are incompatible with each other. On the other hand, burnout is a situation which emerges in occupations people work face to face and often live in a state of exhaustion. If a person faces with role conflict or role ambiguity, he or she can feel more burnout is the main problem of this study. To analyze this problem, data was collected from 218 nurses via questionnaire. The data has been analyzed and it has been found that role ambiguity and also role conflict effect burnout syndrome. Furthermore, it has been found role ambiguity and role conflict effect some sub dimensions of burnout. But these effects become different on sub dimensions of burnout.

Key Words: Role Stressors, Role Ambiguity, Role Conflict, Burnout

GİRİŞ

Sanayi devriminden bu yana örgütler her geçen gün teknolojiyi daha fazla kullanmanın peşinde olmuşlardır. Bunun bir sebebi daha fazla verimli olabilmek, diğeri ise insana olan bağımlılığı azaltabilmektir. Özellikle de globalleşmenin artmasıyla birlikte bu arayış daha da fazlalaşmıştır. Ancak örgütler küreselleşseler de veya teknolojiyi çok daha fazla kullanabilseler de insana bağımlılıktan kurtulamamışlardır. Hatta çoğu zaman bu bağımlılık azalmak yerine artmıştır. Örgütlerin bu bağımlılığı çalıştırdığı insanlara daha fazla dikkat etmelerini mecburi hale getirmiştir. Örgüt çalışanlarının verimliliklerini azaltan önemli bir faktör iş stresidir. Çalışanlar işyerinde gereğinden fazla stres ile karşılaşacak olurlarsa psikolojik ve fiziksel sağlıkları bozulacak, bu durumda onların hem bireysel hem de örgütsel performanslarının düşmesine neden olacaktır. Bu yüzden örgütler iş stresini hem gerektiği şekilde anlayabilmeli hem de yönetebilmelidirler. Bu noktada rol stresörleri olarak rol belirsizliği ve rol çatışması ortaya çıkmaktadır. Rol stresörlerinin yanı sıra çalışanların sağlıklarını olumsuz yönde etkileyen ve iş performansını önemli ölçüde azaltan bir diğer faktör tükenmişliktir. İnsanlarla yüz yüze çalışan mesleklerde genellikle daha sık karşılaşılan bir olgu olan tükenmişlik hali çalışanın kendini bitkin, tükenmiş hissetmesidir. Bu durumda olan bir çalışanın bireysel açıdan sağlığı bozulmuş olacak, örgütsel açıdan ise verimliliği önemli ölçüde azalacaktır. Dolayısıyla, hem bireysel hem de örgütsel açıdan son derece önemli sonuçları olan iki önemli değişkenin, rol stresörleri ve tükenmişlik, incelenmesi ve aralarındaki ilişkinin açıklığa kavuşturulması hem araştırmacılar hem de uygulayıcılar için oldukça önemlidir. Bu çalışmada bu amaç doğrultusunda dizayn edilmiş ve rol stresörlerinin çalışanların tükenmişlik durumları üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

Rol Stresörleri

Stres, her birey üzerinde olumsuz etkiye sahip ve bireyde gerilime, üzüntüye ve çöküntüye yol açan bir durumdur. Beden kendisini tehdit eden her türlü dışsal tehlikeye karşı bir takım fiziki ve psikolojik tepkiler vermektedir ki, buna stres denmektedir. Bireyler normal hayatlarında stresle karşılaşabilecekleri gibi örgüt ortamında da stresle yüz yüze gelebilirler. İş stresi olarak da nitelendirilen örgütsel stres, bireylerin normal işlevlerinden farklılaşmaya zorlayan değişmeler tarafından belirlenen ve onların işleriyle ve diğer insanlarla etkileşiminden kaynaklanan durumdur (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 272).

Literatürde rol stresörleri olarak kabul edilen değişkenler bazı araştırmacılara göre değişiklik göstermektedir (Singh, 2000). Ancak rol stresörleri üzerine yapılmış olan araştırmalar incelendiğinde, büyük çoğunluğunun rol stresörü olarak rol belirsizliği ve rol çatışması değişkenlerini kabul ettikleri görülmektedir (Perrewe, vd., 2002; Rizzo, vd., 1970). Bu nedenle bu çalışmada rol stresörleri olarak rol belirsizliği ve rol çatışması kavramları temel alınmıştır.

Rol belirsizliği genel olarak çalışanın yaptığı iş hakkında yeteri derecede bilgi sahibi olmaması ile ilişkilidir (Rizzo, vd., 1970). Bu durum onun işini yerine getirirken sorunlarla karşılaşmasına ve stres yaşamasına neden olmaktadır. Sabuncuoğlu (2008) ise rol belirsizliğinin bireyin yetki, görev ve sorumluluklarının net bir şekilde ortaya konulmamış olması yüzünden bireyden iş için beklentilerin açık olmaması ya da bireyin yaptığı işin amacını ve önemini tam olarak kavrayamamasından kaynaklandığını dile getirmektedir.

Rol çatışması ise kişiden birbiriyle çelişen farklı bir takım beklenti ve talep olması ile ilgilidir (Rizzo, vd., 1970). Kişinin işini yaparken birbirinin aksi yönünde bir takım talep ve beklentilerle karşılaşması durumunda ortaya çıkmaktadır (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 49). Bu durum da bireyin birbiriyle çakışan talepleri yerine getirememesi dolayısıyla stres yaşamasına neden olmaktadır.

Adıgüzel (2012) rol çatışmasını farklı bir takım temeller üzerinden irdelemiştir. Bunlardan birincisi bireyin amirinden kaynaklanan rol çatışmasıdır. Bir yönetici astından birbiriyle çelişen veya uyumsuz bir takım istek ve beklentilerde bulunursa rol çatışması ortaya çıkacaktır. Yazara göre ikinci rol çatışması kaynağı kişinin farklı bir takım rollere sahip olması ve bunlar arasında bir ayrım ya da tercih yapamaması durumudur. Diğer yandan bir başka rol çatışması durumu birey ile rolü arasındaki uyumsuzluk halidir. Son rol çatışması nedeni ise aşırı rol yüklemesidir.

Yukarıda da özetlendiği üzere literatürde rol stresörleri olarak kabul edilen rol belirsizliği ve rol çatışması ile ilgili çalışmalara bakıldığında neredeyse bütün çalışmalarda çok benzer tanımlara yer verildiği görülmektedir. Rol belirsizliği genel itibariyle bir kişinin işine yönelik olarak bilgi eksikliği şeklinde kabul edilebilecekken, rol çatışması ise kişiden birbirleriyle uyumlu olmayan farklı beklenti veya taleplerin olması hali olarak özetlenebilecektir (Jones, 1993; Kılınç ve Mishal, 1998; Pearce, 1981; Yılmaz ve Ekici, 2006; Baltaş ve Baltaş, 2005; Esatoğlu v.d., 2004; Schaubroeck v.d., 1989; Stordeur v.d., 2001).

Rol belirsizliği ve rol çatışması kavramları her ne kadar birbirilerinden farklı tanımlanıyor olsalar da, literatürdeki araştırmalar bu iki kavram arasında çoğunlukla yüksek düzeyde pozitif yönlü ilişki tespit etmiştir (Dubinsky, vd., 1992; Brief ve Aldag, 1976).

Rol stresörleri olarak ifade edilmekte olan rol belirsizliği ve rol çatışması hem bireysel hem de örgütsel düzeyde olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Rol stresörlerinin örgüte yönelik sonuçlarını inceleyen araştırmalar, özellikle iş performansı, örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerinde önemli ölçüde olumsuz rol oynadıklarını belirlemişlerdir (Dubinsky, vd., 1992; Keller, 1975). Diğer yandan rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti, iş stresi, endişe ve iş kaynaklı psikolojik sorunlarda ise artışa neden olduğu tespit edilmiştir (Tubre ve Collins, 2000).

Tükenmişlik Sendromu

İlk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından tanımlanmış olan tükenmişlik kavramı, "başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu" şeklinde ifade edilmiştir (Freudenberger, 1974: 159). Maslach ve Jackson (1981)'a göre tükenmişlik sendromu daha çok insanlarla yüzyüze ilişki gerektiren mesleklerde görülmektedir. Konu ile ilgili yapılan araştırmalar da insanlarla yakın çalışan kişilerde, insanlara karşı duyulan sorumluluğun nesnelere karşı duyulan sorumluluktan daha fazla olması nedeniyle, tükenme riskinin daha yüksek olduğunu ortaya çıkarmıştır (Truch, 1980; akt. Ensari ve Tuzcuoğlu, 1995). Bu nedenle tükenmişlik; hizmet sektörü çalışanları olan doktorlar, hemşireler, öğretmenler, akademisyenler, bankacılar, hastabakıcılar, avukatlar, polisler, sosyal hizmet görevlileri, çocuk bakıcıları, müşteri hizmetleri temsilcileri ve yönetici kademesinde görev yapanlarda, diğer meslek gruplarına oranla daha yüksek düzeyde görülmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982; Perlman ve Hartman, 1982; Ensari ve Tuzcuoğlu, 1995; Ergin, 1995).

Tükenmişlik sendromu birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlamıştır. Ancak günümüzde en fazla kabul gören ve yalın tükenmişlik tanımı şu şekildedir: "tükenmişlik işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissidir" (Maslach ve Zimbardo, 1982:3; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:399). Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi tükenmişlik sendromu üç boyutta incelenen psikolojik bir sendromdur. Bu boyutlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme olarak kabul edilmektedir. Aşağıda tükenmişlik sendromunun üç boyutu kısaca tanımlanmıştır.

Duygusal Tükenme: Tükenmişliğin bireysel stres boyutunu temsil etmektedir. Bu boyut aynı zamanda tükenmişliğin başlangıcı ve en net belirtisi olarak da kabul edilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Duygusal açıdan tükenen bireyler kendilerini işlerine verememekte ve müşterilere karşı eskisi kadar sorumluluk hissedememektedirler (Cordes ve Dougherty, 1993).

Duyarsızlaşma: Bu boyut kişilerarası iletişimi ifade etmekte ve tükenmişliğin en sıkıntılı boyutu olarak kabul edilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998; Maslach ve Jackson, 1981). Kişilerarası ilişkilerde meydana gelen bozulma nedeniyle, bu boyutu yaşayan bireyin tükenmişliği kişisel bir sorun olmaktan çıkıp örgütsel bir sorun haline gelmektedir.

Kişisel Başarı: Kişisel gelişim ile ilgili olan bu boyut diğer boyutlarla ters yönde ilerlemektedir. Tükenmişlik arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma artarken, kişisel başarı düşmektedir. Bu boyutta kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimi artmakta (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001), başkaları ile ilgili geliştirilen olumsuz düşünceler, bir süre sonra kişinin kendisi için de olumsuz düşünceler geliştirmesine neden olmaktadır.

Tükenmişliğe literatürde büyük ölçüde yer ayrılmasının en önemli sebebi, sonucu kolayca değiştirilebilir bir değişken olmasıdır (Hillhouse ve Adler, 1997). İşgören stresi sonucunda oluşan bu sendromun düşük moral, düşük iş performansı, verimsizlik, işgücü devri, alkol ve uyuşturucu kullanımı gibi pek çok önemli sorunu beraberinde getirdiği bilinmektedir (Duquette, vd., 1994; Easterburg, vd., 1994). Örgüt içerisinde tükenmişlik düzeyinin tespit edilmesi ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin ortaya çıkarılması ile beraber, olumsuz birçok sonuca yol açan bu önemli sendromun ortadan kaldırılması da kolaylaşacaktır.

Tükenmişlik konusunda araştırmaların büyük çoğunluğu, bu sendroma etki eden faktörlerin araştırılmasına odaklanmıştır. Tükenmişliğe etki eden faktörlerin belirlenip, yönetilmesi çalışanların tükenmelerini engellemek ve/veya en aza indirgeyebilmek açısından önemlidir. Tükenmişliğe neden olan faktörleri bireysel faktörler (yaş, cinsiyet, kişilik özellikleri…) ve örgütsel faktörler (rol stresörleri, çalışma koşulları, sahip olunan yetki düzeyi...) olmak üzere iki ana gruba ayırmak mümkündür. Önceleri tükenmişliğin oluşmasında baskın etkenin birey olduğu düşünülmüş, bu yönde araştırmalar yapılmıştır (Jansen, vd., 1996; Hillhouse ve Adler, 1997; Lee, vd., 1998). Ancak daha sonra yapılan araştırmalar, tükenmişliğin oluşmasında meslek ve iş ortamı ile ilgili değişkenlerin daha fazla etkili olduğunu ortaya çıkarmıştır (Maslach ve Leiter, 1997). Diğer bir deyişle tükenmişliğin bireysel değil, örgütsel faktörlerden kaynaklanan bir sorun olduğu görüşü yaygınlaşmıştır.

Rol Stresörleri ve Tükenmişlik İlişkisi

Rol stresörleri olarak ifade edilen rol belirsizliği ve rol çatışması literatürde tükenmişliğin örgütsel kaynakları arasında önemli bir yer tutmaktadır. Diğer yandan rol belirsizliği ve rol çatışmasının en önemli olumsuz sonuçlarından birisi tükenmişlik olarak ifade edilmektedir (Maslach, vd., 2001: 399).

Perrewe ve arkadaşları (2002) rol stresörleri, öz yeterlilik ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen geniş çaplı bir araştırma yapmışlardır. Amerika, Almanya, Fransa, Brezilya, İsrail, Japonya, Hong Kong, Çin ve Fiji Adaları'ndan alınan verilere göre rol belirsizliği tükenmişliği Fransa hariç tüm bölgelerde anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir. Diğer yandan sadece Amerika, İsrail ve Fiji Adaları'nda rol çatışması tükenmişliği anlamlı ve pozitif yönde etkilemekte, diğer ülkelerde rol çatışması ve tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir etkileşim görülmemektedir.

Bu çalışmaya konu olan hemşirelerin tükenmişlikleri üzerinde rol stresörlerinin etkisi de bazı araştırmacılar tarafından incelenmiştir. Lu (2007) durumsal faktörler, rol stresörleri, tehlikeye maruz kalma durumu ve bireysel faktörlerin hemşirelerin tükenmişlikleri üzerindeki

etkilerini araştırmış ve bu faktörlerden rol stresörlerinin tükenmişlik üzerinde önemli ölçüde etkili olduğunu bulgulamıştır. Lee ve arkadaşları (2003) ise Kore'de hemşireler üzerinde bir araştırma yapmışlar ve rol stresörleri ile demografik özelliklerin tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Bu çalışmada yüksek rol stresörleri ile gece vardiyasının tükenmişliği artırıcı etki yaptığı belirlenmiştir.

Bazı çalışmalarda ise rol belirsizliği ve rol çatışmasının tükenmişliğin boyutları üzerindeki etkilerine odaklanılmıştır. Örneğin rol çatışmasının duygusal tükenme (Stordeur, vd., 2001; Tanova ve Karatepe, 2004); rol belirsizliğinin duygusal tükenme (Um ve Harrison, 1998) ve kişisel başarı (Von Emster ve Harrison, 1998) üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir.

Bu literatür ışığında, bu çalışmada rol stresörleri olarak bilinen rol belirsizliği ve rol çatışması değişkenlerinin tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisini test etmek amacıyla aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H1: Rol belirsizliği tükenmişliği artırmaktadır.

H2: Rol çatışması tükenmişliği artırmaktadır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın evreninin Tokat ilinde kamu ve özel hastanelerde görev yapmakta olan hemşireler oluşturmaktadır. Araştırmaya konu olan evren büyüklüğü yaklaşık 450 kişidir. Bu çalışmada kolayda örnekleme yolu ile 220 hemşireye ulaşılmıştır. Hemşirelerden toplanan anket formlarının 2 tanesi eksik bilgi dolayısıyla elenmiştir. Araştırma 218 anket üzerinden yürütülmüştür. Bu örneklem hacmi Sekaran (1992: 253)'e göre evreni temsil açısından yeterlidir.

Araştırma örnekleminin %80'i (n=174) kadın, %53'ü (n=115) evlidir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında %48'inin 21-30 yaş aralığında, %45'inin 31-40 yaş aralığında, %7'sinin 41 yaş ve üzeri olduğu görülmüştür. Örneklemin %44'ünün 1-5 yıl, %25'inin 6-10 yıl, %15'inin 11-15 yıl ve son olarak %16'sının 16 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip oldukları belirlenmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmaya yönelik kapsamlı bir literatür taramasının ardından, araştırmada yer alan değişkenleri en iyi şekilde ölçecek ölçekler belirlenmeye çalışılmış ve uluslararası literatürde geçerliliği ve güvenilirliği farklı çalışmalarla test edilmiş ölçeklerin kullanılmasına karar verilmiştir. Ankette 5'li Likert derecelendirmesi (1-kesinlikle katılmıyorum, 5-kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır.

Rol Stresörleri (Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması) Ölçeği: Araştırmada Rizzo ve arkadaşları (1970) tarafından geliştirilen rol stresörleri ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekteki ilk 6 ifade rol belirsizliğini, sonraki 8 ifade ise rol çatışmasını ölçmektedir.

Rizzo ve arkadaşları (1970) tarafından iki farklı örneklemde yapılmış olan araştırmada rol belirsizliği ölçeğinin güvenilirliği 0,780 ve 0,808, rol çatışması ölçeğinin güvenilirliği ise 0,816 ve 0,820 olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada rol belirsizliği ölçeğinin güvenilirliği 0,86, rol çatışması ölçeğinin güvenilirliği 0,73 olarak tespit edilmiştir.

Tükenmişlik Ölçeği: Araştırmada hemşirelerin tükenmişliğini ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Toplam 22 ifadeden oluşan bu ölçek, tükenmişliği üç farklı boyut üzerinden ölçmektedir. Bunlardan birincisi 9 ifadeden oluşan duygusal tükenme, ikincisi 5 ifadeden oluşan duyarsızlaşma ve sonuncusu 8 ifadeden oluşan kişisel başarı alt boyutudur. Ankette yer alan kişisel başarı ifadeleri diğerlerinin aksine olumlu ifadelerdir ve bu ifadelerden alınan yüksek puan yüksek kişisel başarıyı ifade etmekte, diğer taraftan tükenmişliğin düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Buna göre duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt

ölçeklerinden alınan yüksek puanlar ve kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan yüksek düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir.

Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılan çalışmada tükenmişliğin toplam güvenilirliği 0,83, duygusal tükenme alt boyutunun ki 0,86, duyarsızlaşma alt boyutunun güvenilirliği 0,72 ve kişisel başarı alt boyutunun güvenilirliği ise 0,74 olarak tespit edilmiştir. Bu çalışmada tükenmişliğin toplam güvenilirliği 0,76, duygusal tükenme alt boyutunun güvenilirliği 0,86, duyarsızlaşma alt boyutunun güvenilirliği 0,74 ve kişisel başarı alt boyutunun güvenilirliği 0,64'dür.

Bulgular

Araştırmada öncelikle rol stresörleri ve tükenmişlik değişkenlerinin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları ile değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarına bakılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda elde edilmiş olan tablo aşağıda görülmektedir.

Tablo 1. Değişkenlere İlişkin Ortalama, Standart Sapma Ve Korelasyon Katsayısı Değerleri

	Ort.	**S.S.**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Rol Belirsizliği	2,13	,77	1					
2.Rol Çatışması	2,30	,86	,521**	1				
3.Duygusal Tükenme	2,87	,68	,347**	,237*	1			
4.Duyarsızlaşma	1,94	,69	,085	,191	,409**	1		
5.Kişisel Başarı	3,69	,43	-,206*	-,145	,012	-,118	1	
6.Tükenmişlik	2,46	,41	,347**	,290**	,834**	,709**	-,417**	1

*p<0,05, **p<0,01

Değişkenlere ilişkin ortalamalara bakıldığında örneklemin kişisel başarı düzeyinin ortalamanın üzerinde, diğerlerinin ise ortalamanın altında olduğu görülmektedir. En düşük ortalama puana sahip olan değişken ise tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşmaya aittir.

Araştırmanın değişkenleri arasındaki korelasyon katsayılarına bakıldığında tükenmişliğin rol belirsizliği (r=0,347, p<0,01) ve rol çatışması (r=0,290, p<0,01) değişkenleri ile pozitif yönlü ve güçlü bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca tükenmişliğin kendi alt boyutları ile ilişkisi de teorik alt yapı ile uyumlu şekilde, duygusal tükenme (r=0,834, p<0,01) ve duyarsızlaşma (r=0,709, p<0,01) ile pozitif yönde kişisel başarı (r=-0,417, p<0,01) ile negatif yönde tespit edilmiştir. Diğer yandan yine literatürle paralel olarak rol belirsizliği ile rol çatışması arasında (r=0,521, p<0,01) pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki görülmektedir.

Rol stresörlerinin tükenmişlik alt boyutları ile ilişkilerine ait bulgular da tablo 1'de görülmektedir. Buna göre rol belirsizliği tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme (r=0,347, p<0,01) ile pozitif yönde, kişisel başarı (r=-0,206, p<0,05) ile negatif yönde ilişkilidir. Rol çatışması ise tükenmişlik alt boyutlarından sadece duygusal tükenme (r=0,237, p<0,05) ile pozitif yönde ilişkili iken diğer iki alt boyut ile istatistiki açıdan anlamlı bir ilişkiye sahip değildir.

Ayrıca modelde bağımsız değişkenler arasında çoklu eş doğrusallık problemi olup olmadığını kontrol etmek amacıyla tolerans ve VIF değerlerine bakılmıştır. Bu amaçla bakılan tolerans değerinin 0,2'den büyük, VIF değerinin ise 10'dan küçük olması gerekmektedir. Bu değerlere göre araştırmanın bağımsız değişkenleri arasında çoklu eş doğrusallık problemi bulunmamaktadır (tolerans=0,729, VIF=1,372).

Hipotez Testleri

Araştırmanın birinci hipotezi rol belirsizliğinin tükenmişlik üzerindeki etkisini sorgulamaktadır. Bu amaçla rol belirsizliği bağımsız, tükenmişlik bağımlı değişken olarak ele

alınmış ve basit regresyon analizi yapılmıştır. Ayrıca rol belirsizliği değişkeninin tükenmişliğin alt boyutları üzerindeki etkileri de incelenmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 2'de özetlenmiştir.

Tablo 2. Rol Belirsizliği ile Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına Ait Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken: Rol Belirsizliği, Bağımlı Değişken: Tükenmişlik					
Model Özeti	:	R = ,347	R^2 = ,120	Düzeltilmiş R^2 = ,111	
ANOVA	:	F = 13,403	p = ,000		
			β	**t**	**p**
Rol Belirsizliği			,347	3,661	,000
Bağımsız Değişken: Rol Belirsizliği, Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenme					
Model Özeti	:	R = ,347	R^2 = ,120	Düzeltilmiş R^2 = ,111	
ANOVA	:	F = 13,380	p = ,000		
			β	**t**	**p**
Rol Belirsizliği			,347	3,658	,000
Bağımsız Değişken: Rol Belirsizliği, Bağımlı Değişken: Kişisel Başarı					
Model Özeti	:	R = ,206	R^2 = ,042	Düzeltilmiş R^2 = ,033	
ANOVA	:	F = 4,328	p = ,040		
			β	**t**	**p**
Rol Belirsizliği			-,206	-2,080	,040

Tablo 2'de görüldüğü gibi rol belirsizliği tükenmişliğin toplam varyansının %11'lik kısmını açıklamaktadır. Analiz sonuçlarına göre rol belirsizliğindeki 1 birimlik artış tükenmişliğin 0,347 birim artmasına neden olmaktadır. Bu sebeple H1 kabul edilmiştir. Ayrıca rol belirsizliği toplam tükenmişliği artırırken, tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmeyi artırıp, kişisel başarıyı azaltmaktadır. Örneklemden elde edilen veriler çerçevesinde yapılmış olan regresyon analizleri sonucunda rol belirsizliğinin duyarsızlaşma alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanmamıştır.

H2 hipotezi rol çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisini sorgulamaktadır. Bu amaçla rol çatışması bağımsız, tükenmişlik bağımlı değişken olarak ele alınarak basit regresyon analizi yapılmıştır. Rol çatışması değişkeninin tükenmişlik ve alt boyutları üzerindeki etkilerini özetleyen tablo aşağıda görülmektedir.

Tablo 3. Rol Çatışması ile Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına Ait Regresyon Analizi Sonuçları

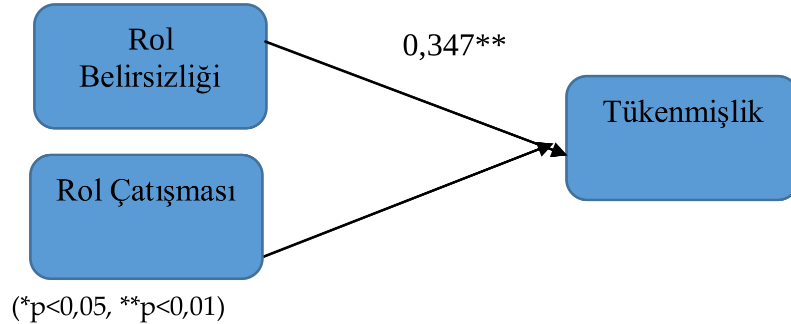
Bağımsız Değişken: Rol Çatışması, Bağımlı Değişken: Tükenmişlik					
Model Özeti	:	R = ,290	R^2 = ,084	Düzeltilmiş R^2 = ,075	
ANOVA	:	F = 9,001	p = ,003		
			β	**t**	**p**
Rol Çatışması			,290	3,000	,003

Tablo 3. Rol Çatışması ile Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına Ait Regresyon Analizi Sonuçları (devamı)

Bağımsız Değişken: Rol Çatışması, Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenme					
Model Özeti	:	R = ,237	R^2 = ,056	Düzeltilmiş R^2 = ,047	
ANOVA	:	F = 5,835	p = ,018		
			β	**t**	**p**
Rol Çatışması			,237	2,416	,018

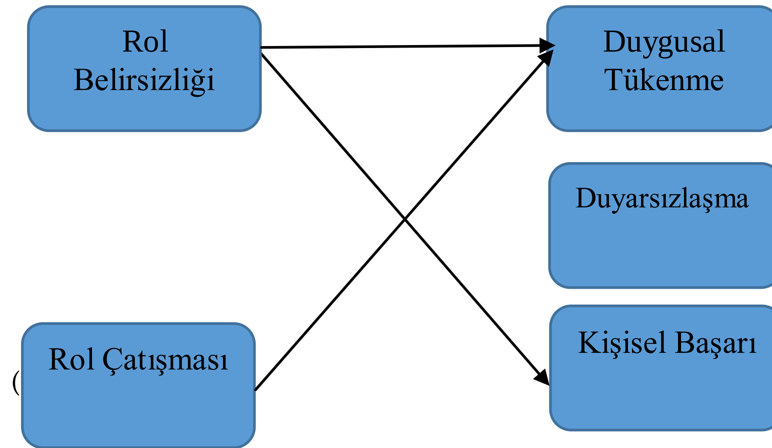
Tablo 3'te de görüldüğü gibi rol çatışması tükenmişliğin toplam varyansının %7'lik kısmını açıklamaktadır. Analiz sonuçlarına göre rol çatışmasındaki 1 birimlik artış tükenmişliğin 0,290 birim artmasına neden olmaktadır. Bu sebeple H2 kabul edilmiştir. Ayrıca rol çatışması toplam tükenmişliği artırırken, tükenmişlik alt boyutlarından sadece duygusal tükenme üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkiye sahipken, diğer tükenmişlik alt boyutları örneklemden elde edilen veriler çerçevesinde rol çatışmasından etkilenmemektedirler.

Aşağıda Şekil 1'de rol stresörleri olarak adlandırılan rol belirsizliği ve rol çatışmasının tükenmişlik üzerindeki toplam etkileri, Şekil 2'de ise rol stresörlerinin tükenmişlik alt boyutları üzerindeki etkileri görülmektedir.



(*p<0,05, **p<0,01)

Şekil 1. Rol Stresörlerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri



Şekil 2. Rol Stresörlerinin Tükenmişlik Alt Boyutları Üzerindeki Etkileri

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışma ile bireylerin çalışma hayatlarında yüklendikleri rol stresörleri olarak ifade edilen rol belirsizliği ve rol çatışması düzeylerinin, onların tükenmişlikleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu amaçla bir il merkezindeki kamu ve özel hastanelerde görev yapan hemşirelerden veri toplanmıştır.

Analiz sonuçları incelendiğinde araştırmaya konu olan değişkenlerden tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı düzeyinin ortalamanın üstünde; rol stresörleri, tükenmişlik ve tükenmişliğin olumsuz alt boyutlarının (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) ise ortalamanın altında olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile araştırmada veri toplanan örneklem grubu, stres ve tükenmişlik açısından oldukça iyi durumdadır. Ayrıca korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde rol stresörleri ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve güçlü ilişkinin varlığı, hipotez testlerini gerekli kılmıştır.

Hipotez testleri ile araştırmanın asıl amacına yönelik bulgular elde edilmiştir. Bunlardan ilki çalışanların rol belirsizliği algısının, onların tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisidir. Hipotez 1'de bu etkinin pozitif yönde olacağı varsayılmıştır. Bu varsayımdan hareketle yapılan regresyon analizi ışığında bireylerin rol belirsizliği algılarının, onların tükenmelerini artırıcı bir rol oynadığı tespit edilmiştir. Aynı mantıkla kurulmuş olan hipotez 2 ise rol çatışmasının tükenmişliği artırıcı etkisini sorgulamaktadır. Analiz sonuçları bu etkiyi de kanıtlamaktadır. Buna göre iş ortamında rol tanımları ve roller arasındaki etkileşimden kaynaklanan stresin, bireyin tükenmişliği üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca analiz sonuçlarından hareketle rol belirsizliğinin rol çatışmasından daha önemli bir tükenmişlik kaynağı olduğu da görülmektedir.

Araştırma sonuçlarından elde edilen bir diğer önemli sonuç ise rol stresörlerinin tükenmişlik alt boyutları üzerindeki etkileridir. Sonuçlar incelendiğinde rol belirsizliği algısının duygusal tükenmeyi artırıp, kişisel başarıyı azalttığı; rol çatışması algısının ise sadece duygusal tükenmeyi artırıcı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre tükenmişliğin bireysel stres boyutunu ifade eden duygusal tükenme alt boyutu her iki rol stresöründen de olumsuz etkilenmektedir. Tükenmişliğin kişisel gelişim boyutunu ifade eden kişisel başarı alt boyutu ise rol belirsizliği ile azalırken, rol çatışmasından etkilenmemektedir.

Araştırmanın en ilginç sonucu ise rol stresörlerinin tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunu etkilememiş olmasıdır. Elde edilen bulgulara göre iş hayatındaki stres kaynaklı psikolojik bir sendrom olan tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma, yine iş hayatında önemli ölçüde strese neden olan rol belirsizliği ve rol çatışmasından etkilenmemektedir. Bunun sebebini duyarsızlaşma alt boyutunun teorik alt yapısında aramak gerekmektedir. Literatürde duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası iletişimle ilişkili alt boyutu olarak ifade edilmektedir. Buna göre örneklem grubundaki hemşireler her ne kadar iş hayatındaki rolleri ile ilişkili sorunlar yaşasalar da, bunun hastalara yansımasına izin vermemekte ve onlara karşı duyarlılıklarını koruyabilmektelerdir. Bu sonuç insan sağlığı konusunda büyük önem taşıyan bir meslek grubu olan hemşirelerin özverili ve zorlu çalışma şartlarını resmetmektedir. Ayrıca çalışma, sağlıklı nesiller için çalışma ortamında rollerden kaynaklanan stresin azaltılması sonucunda, hemşirelerin duygusal durumlarının iyileşeceği ve kişisel başarılarının sonuç olarak da sağlık ordusunun başarısının olumlu yönde etkileneceğinin mesajını da vermektedir.

Elde edilmiş olan bu bulgularla birlikte çalışmanın sınırlılıklarını da göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Araştırmanın tek meslek grubunda ve tek ilde yapılmış olması bir sınırlılıktır. Diğer yandan araştırmada sadece iki stres kaynağı incelenmiş, farklı stres kaynaklarının tükenmişlik üzerindeki etkilerine değinilememiştir. İleriki çalışmalarda farklı

meslek gruplarından veri toplanması ve farklı stres kaynaklarının da araştırma desenine dahil edilmesi daha genellenebilir ve bütüncül sonuçların üretilmesini sağlayabilir.

KAYNAKÇA

ADIGÜZEL, O. (2012). "İşle İlgili Stres, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Beklenen Personel Devri Üzerine Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama", Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 4 (3), 163-169.

ARDIÇ, K., POLATCI, S. (2009). "Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32, 21-46.

BALTAŞ, A., BALTAŞ, Z. (2005). Stres Ve Başa Çıkma Yolları, E-Kitap, İstanbul: Remzi Kitabevi.

BRİEF, A. P., ALDAG, R. J. (1976). "Correlates of Role Indices", Journal of Applied Psychology, 61(4), 468-472.

CEYLAN, A., ULUTÜRK, Y. H. (2006). "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler", Doğuş Üniversitesi Dergisi, 7 (1), 48-58.

DEMİR, A., ULUSOY, M., ULUSOY M. F. (2003). "Investigation of Factors Influencing Burnout Levels in the Professional and Private Lives of Nurses", International Journal of Nursing Studies, 40(8), 807-827.

DUBİNSKY, A. J., MİCHAELS, R. E., KOTABE, M., LİM, C. U., MOON, H. C. (1992). "Influence of Role Stress on Industrial Salespeople's Work Outcomes in the United States, Japan and Korea", Journal of International Business Studies, 23(1), 77-89.

DUQUETTE, A., KEROUAC, S., SANDHU, B. K., BEAUDET, L. (1994). "Factors Related to Nursing Burnout: A Review of Empirical Knowledge", Issues in Mental Helath Nursing, 15, 337-358.

EASTERBURG, M. C., WILLIAMSON, M., GORSUCH, R., RIDLEY, C. (1994). "Social Support, Personality, and Burnout in Nurses", Journal of Applied Social Psychology, 24, 1233-1250.

ENSARİ, H., TUZCUOĞLU, S. (1995). "Marmara Üniversitesine Bağlı Fakültelerde Görev Yapan Yönetici ve Öğretim Elemanlarının Meslekten Yılgınlıklarında Kişilik Özelliklerinin Rolü", Öneri Dergisi, 2(11), 51-63.

Ergin, C. (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması". 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ, Ankara, 143-154.

ERGİN, C. (1995). "Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi", Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 12(1-2), 37-50.

ERGÜN, E., TAŞGİT, Y. E. (2010). "Organizasyona Yeni Katılanların Örgütsel Uyumu ve Çalışan Sonuçları Arasındaki İlişki", Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi, 1(1), 41-54.

ESATOĞLU, A., AĞIRBAŞ, İ., AKBULUT, Y., ÇELİK, Y. (2004). "Sağlık Bakanlığı Hastanelerinde Hemşirelerin Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği Düzeylerinin Belirlenmesi", Amme İdaresi Dergisi, 37(4), 133-146.

FREUDENBERGER, H. J. (1974). "Staff Burnout", Journal of Social Issues, 30, 159-165.

GÜMÜŞTEKİN, G. E., Öztemiz, A. B. (2005). "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi", Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, 14 (1), 271-288.

HİLLHOUSE, J. J., ADLER, C. M. (1997). "Investigating Stress Effect Partners in Hospital Staff Nurses: Results of a Cluster Analysis", Social Science and Medicine, 45, 1781-1788.

JANSEN, P. M., KERKSTRA, A. K., ABU-SAAD, H. H., ZEE, J. V. D. (1996). "The Effects of Job Characteristics and Individual Characteristics on Job Satisfaction and Burnout in Community Nursing", International Journal of Nursing Studies, 33, 407-421.

JONES, M. L. (1993). "Role Conflict: Cause of Burnout or Energizer?", Social Work, 38 (2), 136-141.

KELLER, R. T. (1975). "Role Conflict and Ambiguity: Correlates with Job Satisfaction and Values", Personnel Psychology, 28(1), 57-64.

KILINÇ, T., MİSHAL, A. (1998). "Hastanelerde Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Etmenler Üzerine Bir Araştırma", Modern Hastane Yönetimi, 4, 25-30.

LEE, H., SONG, R., CHO, Y. S., LEE, G. Z., DALY, B. (2003). "A Comprehensive Model for Predicting Burnout in Korean Nurses", Nursing and Health Care Management Issues, 44(5), 534-545.

LEE, M. R., SO, H. Y., AHN, E. K., KİM, T. S. (1998). "Hardiness: Determinants of Psychological Distress from Stress", Journal of Korean Academy of Nursing, 28, 583-590.

LU, J. L. (2007). "Multiple Interactions of Hazard Exposures Role Stressors and Situational Factors and Burnout among Nurses", International Journal of Occupational Safety and Ergonomics, 13(1), 73-82.

MASLACH, C., JACKSON S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", Journal of Occupational Behavior, 2, 99-113.

MASLACH, C., LEİTER, P. M. (1997). The Truth about Burnout, JosseyBass, San Francisco, Ca.

MASLACH, C., SCHAUFELİ, W. B., LEİTER, M. P. (2001). "Job Burnout", Annual Review Psychology, 52, 397-422.

MASLACH, C., ZİMBARDO, P. G. (1982). Burnout – The Cost of Caring, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

PEARCE, J. (1981). "Bringing Some Clarity to Role Ambiguity Research", Academy of Management Review, 6, 665-674.

PERLMAN, B., HARTMAN, E. A. (1982). "Burnout: Summary and Future Research", Human Relations, 35(4), 283-305.

PERREWE, P. L., HOCHWARTER, W. A., ROSSİ, A. M., WALLACE, A., MAİGNAN, I., CASTRO, S. l., RALSTON, D. A., WESTMAN, M., VOLLMER, G., TANG, M., WAN, P., VAN DEUSEN, C. A. (2002). "Are Work Stress Relationships Universal? A Nine-Region Examination of Role Stressors, General Self-Efficacy, and Burnout", Journal of International Management, 8, 163-187.

RİZZO J. R., HOUSE, R. J., LİRTZMAN, S. I. (1970). "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations", Administrative Science Quarterly, 15, 150-163.

SABUNCUOĞLU, E. T. (2008). "Rol Çatışmasının Ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik Ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi", Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23 (1), 35-49.

SCHAUBROECK, J., COTTON, J., JENNİNGS, K., (1989). "Antecedents And Consequences of Role Stress: A Covariance Structure Analysis", Journal of Organisational Behavior, 10: 35–58.

SEKARAN, U. (1992). Research Methods for Business: A Skill Building Approach. John Wiley, New York.

SHERMAN, D. W. (2004). "Nurses' Stress and Burnout: How to Care for Yourself When Caring for Patients and Their Families Experiencing Life-Threatening Illness", american Journal of Nursing, 104(5), 48-56.

SİNGH, J. (2000) "Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations", Journal of Marketing, 64 (2), 15-34.

STORDEUR, S., D'HOORE, W., VANDENBERGHE, C. (2001). "Leadership, Organizational Stress, and Emotional Exhaustion Among Hospital Nursing Staff", Journal of Advanced Nursing, 35(4), 533-542.

TANOVA, C., KARATEPE, T. (2004). "Sınır Birim İşgörenleri ve Duygusal Yorgunluk: K.K.T.C. Konaklama Sektörü Üzerinde Görgül Bir Çalışma", 12. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 194-199, Bursa.

TUBRE, T. C., COLLİNS, J. M. (2000). "Jackson and Schuler (1985) Revisited: A Meta-Analysis of the Relationship Between Role Ambiguity, Role Conflict and Job Performance", Journal of Management, 26(1), 155-169.

UM, M., HARRİSON, D. F. (1998). "Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job Satisfaction: A Stress-Strain-Outcome Model and An Empirical Test", Social Work Research, 22(2), 100-116.

VON EMSTER, G. A., HARRİSON, A. A. (1998). "Role Ambiguity, Spheres of Control, Burnout, and Work-Related Attitudes of Teleservice Professionals", Journal of Social Behavior & Personality, 13(2), 375- 386.

YILMAZ, A., EKİCİ, S. (2006). "Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Kaynakları Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 11 (1), 31-58.